

# **INDAGINE DI MERCATO MEDIANTE AVVISO PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE CONCERNENTE L'AFFIDAMENTO DELLE ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE RELATIVE ALL'OFFERTA TURISTICA DEL TERRITORIO COMUNALE DI CASCIANA TERME LARI E ALTRI SERVIZI CONNESSI ALLA PROMOZIONE E SVILUPPO DEL TURISMO.**

## **AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE**

Comune di Casciana Terme Lari – Piazza V. Emanuele II, 2 – 56035 Casciana Terme Lari P.IVA 02117740502 Sito internet: <http://www.cascianatermelari.gov.it/>

Responsabile Unico del Procedimento: Arch. Nicola Barsotti – Responsabile del Servizio Risorse per le Imprese e per il Territorio.

Per informazioni di carattere tecnico relative all'oggetto del presente avviso è possibile rivolgersi al Servizio SUAP Casciana Terme Lari – tel.: 0587 687533, fax: 0587 687575, e-mail: [a.maserti@cascianatermelari.gov.it](mailto:a.maserti@cascianatermelari.gov.it)

## **OGGETTO**

Il Comune di Casciana Terme Lari, in esecuzione della deliberazione di Giunta n. 134 del 23/10/2017 e della determinazione n. 390 del 26/10/2017 del Responsabile del Servizio Risorse per le Imprese e per il Territorio, intende espletare un'indagine di mercato al fine di selezionare gli operatori economici che concorreranno alla gestione delle attività di accoglienza e informazione relative all'offerta turistica del territorio comunale e altri servizi connessi alla promozione e sviluppo del turismo presso le sedi di Casciana Terme e di Lari nel Comune di Casciana Terme Lari, con la procedura di cui all'art. 36 comma 2 lettera b) del D.Lgs. 50/2016.

Pubblica pertanto il presente avviso, quale metodologia individuata per addivenire ad una coerente individuazione dei soggetti di cui sopra mediante la manifestazione di interesse degli operatori economici interessati.

La presente selezione dei soggetti invitandi alla procedura non costituisce proposta contrattuale e non vincola in alcun modo il l'Amministrazione comunale di Casciana Terme Lari, la quale sarà libera di dare seguito anche ad altre procedure. L'Amministrazione si riserva di proseguire la procedura anche nell'ipotesi in cui sia pervenuta una sola manifestazione di interesse, purché rispondente ai requisiti minimi del presente avviso. L'Amministrazione comunale si riserva, altresì, a proprio insindacabile giudizio, di interrompere in qualsiasi momento, per ragioni di sua esclusiva competenza, il procedimento avviato, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

Alla scadenza del termine previsto per la presentazione della manifestazione di interesse, si procederà alla verifica dei requisiti dichiarati e ad individuare i soggetti da invitare alla successiva negoziazione privata. Questi, nel numero massimo di 5 (cinque), saranno selezionati con i criteri di seguito riportati.

## **REQUISITI RICHIESTI AI FINI DELLA PARTECIPAZIONE ALLA PROCEDURA**

Per la partecipazione alla procedura è richiesto il possesso dei seguenti requisiti obbligatori, pena l'inammissibilità dell'istanza:

- a) essere imprenditore, società o consorzio;
- b) Soggetto nel cui organigramma sia presente personale in possesso di diploma di scuola media superiore o grado di istruzione maggiore;
- c) Soggetto nel cui organigramma sia presente personale con ottima conoscenza scritta e orale di almeno 2 lingue straniere tra cui l'inglese ;
- d) Soggetto nel cui organigramma sia presente personale con ottima conoscenza di strumenti

- informatici e telematici;
- e) Soggetto che attesti l'assenza delle condizioni di esclusione di cui all'art. 80 del D.lgs 18 aprile 2016, n. 50;
- f) Soggetto iscritto alla Camera di Commercio per l'attività oggetto dell'affidamento;
- g) Soggetto con comprovata esperienza nell'attività di informazione e accoglienza turistica acquisite presso uffici pubblici e/o privati nell'ambito della Provincia di Pisa (Allegare curriculum vitae e elencare esperienze e/o progetti);
- h) Soggetto iscritto al sistema START o disponibilità ad iscriversi prima dell'inizio della procedura di cui all'art. 36, comma 2, lett. b) del D.Lgs. 50/2016.

Tra coloro che richiedono la partecipazione alla successiva procedura per l'affidamento del servizio, saranno selezionati 5 (cinque) soggetti che raggiungeranno il maggior punteggio in base agli indicatori di seguito elencati.

Requisiti specifici richiesti	Punteggio
1) Soggetto nel cui organigramma sia presente personale in possesso di titoli di studio specifici attinenti: marketing, turismo, la valorizzazione di risorse storiche, artistiche, culturali e ambientali del territorio	14
2) Soggetto nel cui organigramma sia presente personale abilitato all'esercizio della professione di guida turistica	3
3) Soggetto nel cui organigramma sia presente personale con ottima conoscenza dei principali strumenti (analogici e digitali) funzionali alla raccolta e all'elaborazione statistica di dati turistici interni all'IAT (Anagrafica, grado di soddisfazione clienti, suggerimenti, spesa, permanenza) da divulgare a soggetti del territorio interessati,	6
4) Soggetto nel cui organigramma sia presente personale con ottima conoscenza scritta e orale delle lingue straniere inglese e tedesco o, in alternativa	10
5) Soggetto nel cui organigramma sia presente personale con ottima conoscenza scritta e orale di almeno 2 lingue straniere oltre l'inglese:	
- se tra le ulteriori due è presente il tedesco	18
- se tra le ulteriori due è presente il francese e/o olandese	14
- negli altri casi di conoscenza di tre lingue	12
6) Soggetto nel cui organigramma sia presente personale con ottima conoscenza del software Joomla	3
7) Soggetto nel cui organigramma sia presente personale con ottima della Lingua Italiana dei Segni (LIS);	1

<p>8) Soggetto abilitato all'esercizio di Agenzia di Viaggio e Turismo</p> <p>Il cui curriculum vitae deve attestare la produzione e organizzazione di viaggi e soggiorni in entrata nella Provincia di Pisa per singole persone o per gruppi, intermediazione di quanto sopra o di singoli servizi separati, gite, escursioni e visite individuali o collettive con vendita diretta al pubblico</p>	<p>10</p>
<p>9) Soggetto con esperienza nell'erogazione dei servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività di informazione turistica</li> <li>• Attività bookshop e vendita gadget</li> <li>• Attività di noleggio autovetture, biciclette e/o gestione servizio di bike sharing</li> <li>• Prenotazione di servizio guide turistiche, servizi turistici e strutture ricettive limitatamente al turismo in entrata del territorio comunale</li> <li>• Biglietteria e prevendita biglietti per spettacoli e manifestazioni</li> </ul>	<p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p>
<p>10) Soggetto con comprovata esperienza nella progettazione e gestione di una rete organizzativa tra operatori e altri enti del settore al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggiornare le informazioni relative all'attività e iniziative turistico – promozionali proprie, altrui e/o organizzate dall'amministrazione comunale</li> <li>• Favorire il necessario scambio di informazioni con gli altri punti d'informazione turistica della Valdera e con l'agenzia regionale Toscana Promozione Turistica</li> <li>• Progettare e gestire una serie di azioni di co-marketing territoriale</li> </ul>	<p>10</p>
<p>11) Soggetto nel cui organigramma sia presente personale con comprovata esperienza di gestione dei rapporti con giornalisti specializzati (es. travel blogger), organi di stampa e di comunicazione</p>	<p>7</p>
<p>12) Soggetto nel cui organigramma sia presente personale con ottima conoscenza dei principali strumenti (software e analogici) che aiutano ad implementare e soprattutto a gestire un sistema di Customer Relationship Management</p>	<p>10</p>
<p>13) Soggetto con esperienza nella realizzazione di campagne di comunicazione, marketing utilizzando i principali social</p>	<p>4</p>

SARA' ONERE DEI SOGGETTI PARTECIPANTI ALLA SELEZIONE DI PRESENTARE IDONEI CURRICULA DA CUI EMERGA IN MODO CONTROVERTIBILE IL POSSESSO DEI TITOLI CHE DANNO DIRITTO A PUNTEGGIO, IN CASO DI MANCATA GIUSTIFICAZIONE O DI INSUFFICIENTE GIUSTIFICAZIONE DEGLI STESSI, A GIUDIZIO INSINDACABILE DELLA COMMISSIONE, NON SI PROCEDERA' ALL'ASSEGNAZIONE DEL PUNTEGGIO RELATIVO ALLA VOCE NON DIMOSTRATA.

NEL CASO DI EVENTUALI EX AEQUO, LA STAZIONE APPALTANTE PROCEDERA' A SORTEGGIO, SE I SOGGETTI COMPLESSIVI SUPERASSERO IL NUMERO DI 7.

### **CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO**

Gli uffici di valorizzazione, informazione, promozione e accoglienza turistica dovranno, anche come previsto dall'allegato B del Regolamento regionale DPGR 23 aprile 2001, n. 18/R:

Servizio di fornitura di informazioni valorizzando in tutti i suoi aspetti le iniziative culturali, sportive, enogastronomiche, ricreative e di tempo libero che si svolgono nel Comune di Casciana Terme Lari parte dell'Unione Valdera, oltre a promuovere i principali luoghi di attrazione del territorio comunale

- fornire informazioni generali sulle risorse turistiche, e sull'offerta turistica dell'ambito della Provincia di cui fanno territorialmente parte;
- il personale addetto deve fornire assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva ed eventualmente effettuare la prenotazione di strutture ricettive con i limiti previsti dall'art. 3 dello stesso Regolamento regionale;
- offrire assistenza al turista per l'inoltro all'autorità competente di reclami per disservizi;
- distribuire materiale informativo consistente in: piantine delle località comprese nel Comune o nei Comuni limitrofi, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi; carta stradale della regione; annuari delle strutture turistico-ricettive;
- rendere disponibili, presso l'ufficio, apposite schede che incoraggino il visitatore ad esprimere la sua valutazione sul grado di soddisfacimento del servizio richiesto e a fornire suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
- raccogliere le schede di valutazione sul grado di soddisfacimento del servizio e rielaborarle statisticamente;
- monitorare eventuali reclami di turisti, problematiche legate ai servizi in questione e alla domanda turistica. Le risultanze dell'attività di monitoraggio dovranno essere periodicamente relazionate al Servizio Risorse per le Imprese e per il Territorio;
- provvedere alla rilevazione statistica giornaliera degli utenti dell'ufficio anche eventualmente su specifiche piattaforme predisposta da altri Enti;
- collaborare con gli uffici comunali nel dare informazioni;
- provvedere, in accordo con l'Amministrazione comunale, alla produzione autonoma del materiale promozionale;
- coordinarsi con l'Amministrazione comunale per informazioni, news ed eventi turistici del territorio comunale e dei Comuni dell'Unione Valdera;
- collaborare, se richiesto dall'Amministrazione Comunale, nell'organizzazione di eventi, manifestazioni ecc...
- sviluppare altresì sinergie, nei medesimi settori, con gli enti del territorio dei Comuni ricompresi nell'Unione Valdera e con la stessa Unione e più in generale con le relative istituzioni della Provincia di Pisa;
- elaborare itinerari e proposte di visita pianificati, coordinando i vari player del turismo locali, dei quali possano fruire i possibili visitatori del territorio;
- creare anche network collaborativi con altre istituzioni, comunali e non, toscane, nazionali o

- straniere che abbiano come fine lo sviluppo turistico e culturale dei territori;
- collaborazione con enti e associazioni operanti nel territorio comunale al fine di supportare la domanda e l'offerta in materia turistica e culturale, nonché produttiva con predette finalità;
- ogni altra prestazione che potrà essere richiesta dall'Amministrazione comunale finalizzata all'implementazione e allo sviluppo dei servizi turistici;

Il gestore del servizio dovrà inoltre:

- dare supporto organizzativo e favorire il coordinamento delle realtà locali nell'ambito di partecipazioni a manifestazioni, eventi, fiere a carattere regionale, nazionale od internazionale, finalizzate alla valorizzazione turistica, culturale, produttiva del territorio;
- gestire ed aggiornare costantemente il sito turistico del Comune di Casciana Terme Lari;
- sviluppare la gestione del servizio secondo logiche DMO;

Il gestore potrà inoltre svolgere il servizio di prenotazione di soggiorni in strutture ricettive del territorio comunale regolarmente autorizzate, ai sensi dell'art. 3 comma 9 del D.P.G.R. 23/04/2001, n°18/R "Regolamento di attuazione della L.R. 42/2000", nei confronti dei turisti che accedono all'ufficio medesimo, da intendersi sia in senso fisico all'interno dei locali dell'ufficio che quale accesso ai servizi informatici come il sito internet della destinazione turistica e i relativi strumenti di social networking.

### **CARATTERISTICHE MINIME DEL SERVIZIO**

Tra i soggetti individuati in base al maggior punteggio ottenuto sarà effettuata, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b) del D.Lgs 50/2016, la procedura ristretta con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa che avrà come indicatori, tra gli altri, la durata dell'apertura degli sportelli, il canone annuale, e ulteriori indicatori inerenti lo svolgimento del servizio.

### **IMPORTO INDICATIVO DEL SERVIZIO**

L'importo complessivo indicativo del servizio è di € 33.000,00 al netto dell'IVA per ciascun anno del periodo contrattuale.

### **DURATA DEL SERVIZIO**

Il contratto avrà durata di due anni, rinnovabile per un massimo di due anni.

### **MODALITA' E TERMINI PER LA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE**

La manifestazione di interesse non dovrà contenere alcuna offerta economica, che sarà invece richiesta ai soggetti risultati idonei e formalmente invitati dall'Amministrazione a formulare la propria offerta.

La manifestazione di interesse, utilizzando lo schema predisposto allegato, dovrà essere presentata al Comune di Casciana Terme Lari entro il **25 novembre 2017** con le seguenti modalità (alternative):

- a mezzo PEC, firmata digitalmente, all'indirizzo [comune.cascianatermelari@postacert.toscana.it](mailto:comune.cascianatermelari@postacert.toscana.it);
- consegnata direttamente a mano allo Sportello del Cittadino del Comune di Casciana Terme Lari – Piazza Vittorio Emanuele II, n. 2, nei seguenti giorni e orari di apertura al pubblico: lunedì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:30 alle ore 17:30 - giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30 - venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00.
- spedita, a mezzo Raccomandata, al Comune di Casciana Terme Lari – Piazza Vittorio Emanuele II, n. 2 – 56035 Casciana Terme Lari (PI)

Resta inteso che il recapito della domanda rimane ad esclusivo rischio del mittente ove, per qualsiasi motivo non giunga entro la data stabilita. **Non farà quindi eventualmente fede la data del timbro postale in caso di invio per Raccomandata.**

A tal fine farà fede il timbro di arrivo apposto dallo Sportello del Cittadino.

Previa verifica della regolarità delle richieste pervenute, l'Amministrazione provvederà a contattare i soggetti ritenuti idonei (tramite lettera di invito a gara) e a fornire loro le informazioni necessarie per presentare l'offerta definitiva.

Il presente avviso è da intendersi come mera indagine di mercato finalizzata alla raccolta di manifestazioni di interesse.

### **INFORMAZIONI SULLA PRIVACY**

I dati richiesti sono raccolti per le finalità inerenti all'affidamento del servizio di accoglienza ed informazione turistica.

Il conferimento dei dati richiesti ha natura obbligatoria. I dati e i documenti saranno rilasciati agli organi competenti che ne facciano richiesta nell'ambito dei procedimenti a carico degli operatori economici istanti. Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti, anche informatici, idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza. I diritti spettanti all'interessato sono quelli previsti dal d.lgs. 196/2003 e ss.mm.ii

### **ALTRE INFORMAZIONI**

Il presente avviso sarà pubblicato all'albo del Comune di Casciana Terme Lari e nella sezione Amministrazione Trasparente.

### **ALLEGATI AL PRESENTE AVVISO**

La manifestazione di interesse dovrà essere formulata utilizzando esclusivamente lo schema allegato che forma parte integrante e sostanziale del presente Avviso.

SCHEMA DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

Spett.le Comune di Casciana Terme Lari  
Piazza V. Emanuele II, 2  
56035 LARI (PI)

Oggetto: Manifestazione di interesse per l'affidamento del servizio di gestione dell'ufficio di accoglienza e informazione relative all'offerta turistica del territorio comunale di Casciana Terme Lari e altri servizi connessi alla promozione e sviluppo del turismo

Il sottoscritto (nome) \_\_\_\_\_ (cognome) \_\_\_\_\_,  
nato/a a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_,  
residente a \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_  
CF: \_\_\_\_\_, in qualità di  titolare /  legale rappresentante /  
 altro \_\_\_\_\_  
della  ditta individuale /  società /  consorzio /  
denominata \_\_\_\_\_, con sede legale  
a \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_,  
CAP \_\_\_\_\_, Cod. Fisc. \_\_\_\_\_ / P.I. \_\_\_\_\_,  
e- mail \_\_\_\_\_, PEC \_\_\_\_\_  
Tel. \_\_\_\_\_

avendo preso visione dell'avviso per un'indagine di mercato concernente l'affidamento delle attività di accoglienza e informazione relative all'offerta turistica del territorio comunale di Casciana Terme Lari e altri servizi connessi alla promozione e sviluppo del turismo

dichiara

quanto segue, consapevole del fatto che in caso di mendaci dichiarazioni, verranno applicate nei suoi riguardi, ai sensi dell'art. 75 del Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, le sanzioni previste dal codice e dalle leggi speciali in materia di falsità negli atti, oltre alle sanzioni amministrative previste dalla specifica normativa in materia:

- la presenza nell'organigramma di personale in possesso di diploma di scuola media superiore o grado di istruzione maggiore;
- la presenza nell'organigramma di personale con ottima conoscenza scritta e orale di almeno 2 lingue straniere tra cui l'inglese;
- la presenza nell'organigramma di personale con ottima conoscenza di strumenti informatici e telematici;
- l'assenza delle condizioni di esclusione di cui all'art. 80 del D.lgs 18 aprile 2016, n. 50;
- dell'iscrizione alla Camera di Commercio per l'attività oggetto dell'affidamento;
- il possesso di comprovata esperienza nell'attività di informazione e accoglienza turistica acquisite presso uffici pubblici e/o privati nell'ambito della Provincia di Pisa (*Allega curriculum vitae e elenca esperienze e/o progetti*);
- l'iscrizione al sistema START *oppure*
- disponibilità ad iscriversi prima dell'inizio della procedura di cui all'art. 36, comma 2, lett. b) del D.Lgs. 50/2016.
- di essere reperibile per i necessari contatti ai seguenti recapiti telefonici: n. rete fissa \_\_\_\_\_, n. cellulare \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_, fax \_\_\_\_\_

Dichiara il possesso dei seguenti requisiti specifici:

a)  SI  NO

Soggetto nel cui organigramma sia presente personale in possesso di titoli di studio specifici attinenti: marketing, turismo, la valorizzazione di risorse storiche, artistiche, culturali e ambientali del territorio.....punti 14

specificare .....

b)  SI  NO

Soggetto nel cui organigramma sia presente personale abilitato all'esercizio della professione di guida turistica.....punti 3

specificare .....

c)  SI  NO

Soggetto nel cui organigramma sia presente personale con ottima conoscenza dei principali strumenti (analogici e digitali) funzionali alla raccolta e all'elaborazione statistica di dati turistici interni all'IAT (Anagrafica, grado di soddisfazione clienti, suggerimenti, spesa, permanenza) da divulgare a soggetti del territorio interessati.....punti 6

specificare .....

(Allegare curriculum vitae e elencare esperienze e/o progetti)

d)  SI  NO

Soggetto nel cui organigramma sia presente personale con ottima conoscenza scritta e orale delle lingue straniere inglese e tedesco.....punti 10

*o, in alternativa*

Soggetto nel cui organigramma sia presente personale con ottima conoscenza scritta e orale di almeno 2 lingue straniere oltre l'inglese:

- se tra le ulteriori due è presente il tedesco.....punti 18

- se tra le ulteriori due è presente il francese e/o olandese.....punti 14

- negli altri casi di conoscenza di tre lingue.....punti 12

specificare .....

e)  SI  NO

Soggetto nel cui organigramma sia presente personale con ottima conoscenza del software Joomla.....punti 3



f)  SI  NO

Soggetto nel cui organigramma sia presente personale con ottima della Lingua Italiana dei Segni (LIS).....punti 1

g)  SI  NO

Soggetto abilitato all'esercizio di Agenzia di Viaggio e Turismo.....punti 10

specificare .....

*Il cui curriculum vitae deve attestare la produzione e organizzazione di viaggi e soggiorni in entrata nella Provincia di Pisa per singole persone o per gruppi, intermediazione di quanto sopra o di singoli servizi separati, gite, escursioni e visite individuali o collettive con vendita diretta al pubblico*

h)  SI  NO

Soggetto con esperienza nell'erogazione dei servizi (*contrassegnare il servizio di interesse*):

- Attività di informazione turistica.....punti 3
- Attività bookshop e vendita gadget.....punti 2
- Attività di noleggio autovetture, biciclette e/o gestione servizio di bike sharing.....punti 3
- Prenotazione di servizio guide turistiche, servizi turistici e strutture ricettive limitatamente al turismo in entrata del territorio comunale.....punti 3
- Biglietteria e prevendita biglietti per spettacoli e manifestazioni.....punti 3

specificare .....

i)  SI  NO

Soggetto con comprovata esperienza nella progettazione e gestione di una rete organizzativa tra operatori e altri enti del settore al fine di:

- Aggiornare le informazioni relative all'attività e iniziative turistico – promozionali proprie, altrui e/o organizzate dall'amministrazione comunale
- Favorire il necessario scambio di informazioni con gli altri punti d'informazione turistica della Valdera e con l'agenzia regionale Toscana Promozione Turistica
- Progettare e gestire una serie di azioni di co-marketing territoriale .....punti 2

specificare .....

l)  SI  NO

Soggetto nel cui organigramma sia presente personale con comprovata esperienza di gestione dei rapporti con giornalisti specializzati (es. travel blogger), organi di stampa e di comunicazione.....punti 7

specificare .....

m)  SI  NO

Soggetto nel cui organigramma sia presente personale con ottima conoscenza dei principali strumenti (software e analogici) che aiutano ad implementare e soprattutto a gestire un sistema di Customer Relationship Management.....punti 10

specificare .....

.....

.....

n)  SI  NO

Soggetto con esperienza nella realizzazione di campagne di comunicazione, marketing utilizzando i principali social.....punti 4

specificare .....

.....

.....

e pertanto chiede di partecipare alla successiva procedura per l'aggiudicazione del servizio di cui trattasi.

**Allega alla presente il curriculum da cui emerge in modo incontrovertibile il possesso dei titoli che danno diritto a punteggio. Dichiaro di essere a conoscenza del fatto che in mancanza o insufficiente giustificazione degli stessi la commissione, a giudizio insindacabile, non procederà all'assegnazione del punteggio relativo alla voce non dimostrata.**

Allega, inoltre:

- ogni altra documentazione ritenuta utile ed esplicativa a quanto dichiarato
- copia fotostatica del documento di identità in corso di validità.

Data \_\_\_\_\_

firma

\_\_\_\_\_